



本报告由再生环保纸印刷
 版权归海南银行股份有限公司所有，未经许可不得转载和翻印



海南银行
 BANK OF HAINAN

海纳百川 至诚行远

2021

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2021

海南银行股份有限公司

社会责任报告

官方网站

www.hnbankchina.com.cn

24小时
 服务电话



更懂海南人 更系海南情



BANK OF HAINAN



本报告反映了海南银行股份有限公司2021年在经济、社会、环境方面所作的努力和取得的成果，体现了海南银行在提供金融服务基础上对社会责任承担和可持续发展理念的实践。



报告时间范围

报告时间范围为2021年1月1日至2021年12月31日，特别注明的除外。



报告组织范围

报告覆盖海南银行股份有限公司总行、分支行。为便于表述，在报告表述中使用“海南银行股份有限公司”“海南银行”“本行”或“我们”。



报告编制依据

报告参照中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》(银监办发【2007】252号)、《银行保险机构公司治理准则》(银保监发【2021】14号)、中国银行业协会《中国银行业金融机构社会责任指引》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR4.0)》等规定编制。



报告数据说明

报告中的财务数据来自海南银行股份有限公司2021年年度报告，其他数据以2021年为主，部分包括以前年度数据。报告中所涉及货币金额以人民币作为计量单位，特别注明的除外。



报告获取方式

电子版报告可在海南银行网站(<http://www.hnbankchina.com.cn>)“关于我们”的“定期报告”栏目下载。



联络方式

海南省海口市海秀东路31号海南银行综合管理部
邮编:570206
电话:0898-66505978 传真:0898-66505979

CONTENTS

目录

| | | |
|---------------|-----------------------|-----------|
| 编制报告说明 | | |
| 董事长致辞 | | |
| ① | PART01 公司概况 | 01 |
| | 公司简介 | |
| | 公司治理 | |
| | 组织架构图 | |
| | 主要指标 | |
| | 荣誉奖项 | |
| # | PART02 社会责任治理 | 07 |
| | 社会责任理念 | |
| | 责任治理体系 | |
| | 利益相关方沟通 | |
| | 实质性议题分析 | |
| ☆ | PART03 党建引领 | 12 |
| ② | PART04 经济责任篇 | 17 |
| | 服务实体经济 推动区域发展 | |
| | 融入地方经济 | |
| | 围绕重点行业、重点园区发力 | |
| | 促进投融资便利 | |
| | 构建综合金融产品体系 | |
| | 践行普惠金融 惠及民生大众 | |
| | 发展普惠金融 | |
| | 助力乡村振兴 | |
| | 探索数字化转型 增强科技赋能 | |
| ③ | PART05 环境责任篇 | 32 |
| | 发展绿色金融 推进高质量发展 | |
| | 聚焦环境保护 坚持绿色运营 | |
| ④ | PART06 社会责任篇 | 34 |
| | 依法合规经营 维护客户权益 | |
| | 全面防控风险 | |
| | 保护消费者合法权益 | |
| | 提升服务品质 优化客户体验 | |
| | 弘扬家园文化 帮助员工成长 | |
| | 保障员工权益 | |
| | 建设家园文化 | |
| | 抗击新冠疫情 助力复工复产 | |
| | 精准防控 | |
| | 精准施策 | |
| | 减费让利 | |
| | 优化服务 | |
| | 践行慈善公益 倾力回馈社会 | |
| ⑤ | PART07 读者反馈 | 58 |

2021年,是海南全面深化改革开放和加快建设自由贸易港的关键之年,也是海南银行实现第二个五年高质量发展目标的开局之年。我们牢记“服务客户、增益社会、回报股东、泽惠员工”的光荣使命,秉承“海纳百川、至诚行远”的核心价值观,做有担当、有温度、有情怀的银行,紧紧围绕海南经济社会发展战略,立足海南自贸港建设发展大局,不断强化金融使命担当,积极践行企业社会责任,为海南经济社会高质量可持续发展提供金融支撑。

这一年,我们加强党建引领,全力提升经营质效。坚持以党的政治建设为根本,不折不扣落实党中央决策部署和省委省政府工作要求,全面加强党的建设,在实践中锤炼政治判断力、政治领悟力和政治执行力。围绕建党100周年,学党史,悟思想,办实事,开新局,与作风整顿建设、“查堵点、破难题、促发展”活动结合起来,金融服务能力显著提升。坚持固本强基,全面抓队伍,树新风,努力打造支部战斗堡垒,发挥党员先锋模范作用,各项业务实现稳健快速增长。截至2021年末,全行资产规模突破916亿元,同比增长25%;一般性存款增长超150亿元,同比增长34%;贷款增长超100亿元,同比增长32%。获评2020-2021年度卓越成长性银行、“铁马”知名品牌中小银行、中国地方金融十佳科技创新银行、2020年度CIPS产品创新合作杰出机构。

这一年,我们做精做强主业,切实服务实体经济。紧密围绕海南自贸港发展战略和布局,为19个市县、11个重点园区制定了综合金融服务方案,全年重点园区、重点项目信贷投放余额112亿元。坚持创新引领,围绕“公司金融+普惠金融+消费金融”打造核心客户供应链金融生态圈,布局全能柜台,推动网点智能化发展,场景化和数字化转型初见成效。不断强化国际业务综合化服务能力,上线“新型国际贸易综合服务平台”,实现离岸业务跨境结算线上化,落地首笔境内贸易融资资产跨境转让业务。持续提高中小企业金融服务获得感,以做中小微企业的“伙伴银行”为方向,围绕各类生态圈、供应链,积极打造小微金融服务新模式,全年累计投放138.07亿元,服务全省19个市县5570余户小微企业。

这一年,我们践行绿色金融,坚定守护绿水青山。我们将绿色金融作为高质量发展的动力源泉,将绿色信贷提高到战略高度进行工作部署,完善绿色金融顶层设计,加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持。落地海南自贸港首支绿色金融债,绿色金融创新的步伐走在同业前列。积极发展线上银行服务,在线办理账户查询、转账汇款、投资理财、生活缴费、贷款申请等业务,减少客户出行、降低能耗。坚持绿色运营,推进无纸化办公建设,2021年总行A4纸使用量同比下降13%。通过倡导“光盘行动”、举办“小善大爱”义卖市集等,将绿色低碳生活理念融入员工的工作生活之中。

这一年,我们坚持服务民生,努力践行初心使命。积极服务乡村振兴,持续巩固五指山什会村60户229名脱贫人口“两不愁三保障”成果,服务乡村美、百姓富。真诚关爱每一位劳动者,在全辖网点设立户外劳动者服务站,一杯热茶、一声问候,传递着我们对默默付出的基层劳动人民深深的敬意。坚持将自身发展成果与社会共享,积极开展志愿服务、助学助教、敬老助困、生态环保等公益活动,将公益慈善的责任与担当镌刻进海南银行基因。持续注重消费者权益保护,开展金融知识系列宣教活动300余场,全年累计受众人数200万余人次。

这一年,我们持续赋能员工,合力共建幸福家园。坚持家园文化引领,始终关心员工成长,让员工与企业共享发展成果。有效打通管理与专业序列职务“双向”晋升渠道,以支持业务发展和员工绩效提升为核心健全培训体系,助力员工成长。实施员工关怀,在沟通机制、职场健康、福利保障、业务生活等方面采取多样化推进措施,着力提升员工的幸福感与获得感。



董事长致辞

百舸争流，奋楫逐浪。2022年，是党的二十大召开之年，是“十四五”规划深度铺陈的一年，是海南自由贸易港建设的攻坚之年，也是海南银行发展稳中提质的一年。我们以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届历次全会以及中央经济工作会议精神，按照省委省政府的决策部署，以服务海南自由贸易港建设为本，始终坚守服务实体经济初心和高质量发展目标，稳中求进，守正创新，让金融服务更有速度、更有温度、更有深度，以奋斗者之姿为海南自由贸易港建设贡献新的金融力量。

海南银行党委书记、董事长：

李江增

BANK OF HAINAN

公司概况



- 公司简介
- 公司治理
- 组织架构图
- 主要指标
- 荣誉奖项





海南银行是经国务院同意，中国银保监会批准设立的股份制城市商业银行，也是海南唯一的省级法人商业银行。2015年9月1日开业以来，本行在省委、省政府的坚强领导下，秉持“海纳百川、至诚行远”的核心价值观，践行“更懂海南人、更系海南情”的服务理念，把服务海南自贸港建设和地方实体经济发展作为根本出发点，稳中求进，守正创新，深耕本土，加快打造美好新海南的特色银行、自由贸易港的创新银行、地方法人机构的成熟银行。

立足业务发展，聚焦客户需求，本行正以“产业金融、普惠金融、消费金融”三大路径，不断深化本土服务特色，不断提升综合化、个性化服务能力，坚持走高质量发展道路，努力打造客户认同高、国际化程度强、经营质效好、风险把控稳的自贸港综合金融服务商，为建设具有世界影响力的中国特色自由贸易港贡献金融力量。

2021年末，本行总资产达到916.36亿元，比上年末增长25.45%，一般性存款余额607.30亿元，比上年末增长32.04%，各项贷款余额415.72亿元，比上年末增长32.16%。开业以来连续实现盈利，累计实现税后净利润超14亿元。已在海口、三亚、三沙、儋州、琼海等19个市县和洋浦经济开发区开设了33家营业网点。

资产总额  **916.36** 亿元

贷款余额  **415.72** 亿元

2021年实现净利润  **4.17** 亿元

本行根据《公司法》《商业银行法》等法律法规以及监管机构的规章制度，构建了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的现代公司治理架构，“三会一层”职责边界清晰，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互协调和相互制衡的机制。董事会下设发展战略、风险管理与消费者权益保护、审计与关联交易管理、提名与薪酬4个专门委员会，监事会下设监督、提名2个专门委员会，进一步提升了董监事会的履职水平。

报告期内，本行严格遵守相关法律法规及规范性文件要求，认真落实监管部门相关规定，结合公司实际情况，完善公司治理结构，提高公司治理水平。

报告期内，本行股东大会严格按照《公司法》《公司章程》等有关规定，有效发挥职能。董事会向股东大会负责，承担本行经营和管理的最终责任，按照法定程序召开会议，行使职权，通过会议决策，发挥战略管理职能，实施审慎风险管理，规范关联交易开展。董事会各专门委员会提前审议提交董事会的各项议案，从专业角度对议案进行研究审议，提出意见和建议，进一步推动了董事会的高效运作和科学决策。监事会通过召开监事会会议、监事会专门委员会会议、列席董事会、出席股东大会，对董事会的召开、审议及表决程序的合规性进行监督，对全行风险防控等重大议题进行专项监督，并监督董事、高级管理人员履职情况，保障“三会一层”稳健科学运转。本行管理层遵守诚信原则，谨慎、勤勉地履行职责并按董事会决策开展经营管理。

报告期内，本行共召开**4**次股东大会，审议议案**24**项，审阅汇报**5**项，形成决议**4**项。

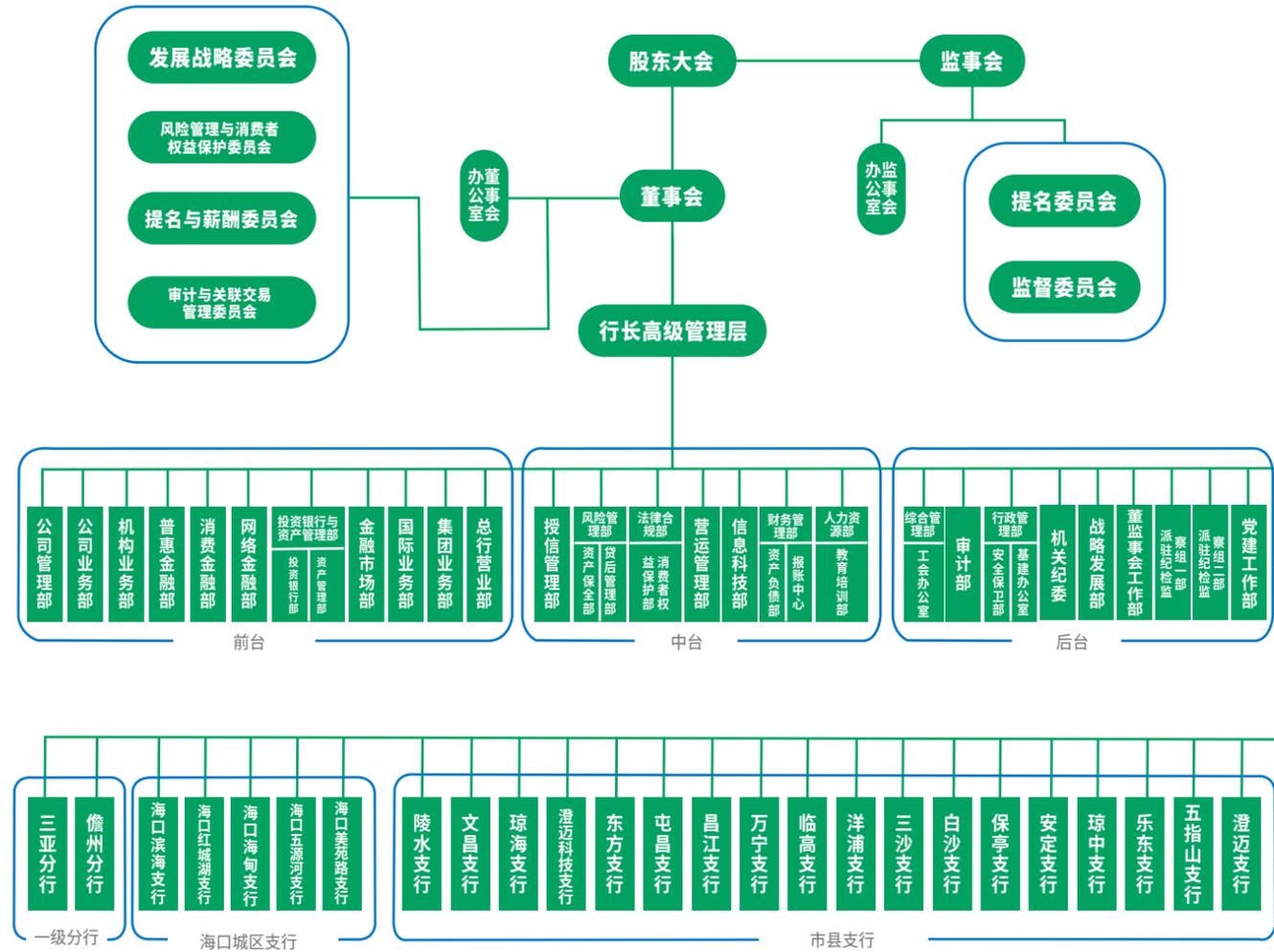
截至2021年末，本行董事会共有董事**9**名，其中股东董事**7**名，独立董事**2**名；

2021年，董事会共召开**13**次会议，审议议案**56**项，审阅汇报**31**项，形成决议**13**项。

截至2021年末，本行监事会共有监事**5**名，其中股东监事**1**名，外部监事**2**名、职工监事**2**名；

2021年，监事会共组织召开**12**次会议，审议议案**30**项，审阅汇报**52**项，形成决议**12**项。

海南银行组织架构图



| | 指标名称 | 单位 | 2021年 | 2020年 |
|----------|--------------------------------------------|---------|--------------|--------------|
| 经济指标 | 资产总额 | 万元 | 9,163,621.71 | 7,308,540.31 |
| | 贷款总额 | 万元 | 4,157,163.27 | 3,145,668.88 |
| | 营业收入 | 万元 | 158,309.67 | 126,348.80 |
| | 纳税 | 万元 | 15811.72 | 12318.44 |
| | 一级资本充足率 | % | 9.83 | 10.36 |
| | 拨备覆盖率 | % | 222.09 | 283.67 |
| | 不良贷款率 | % | 1.36 | 1.29 |
| | 普惠小微企业贷款余额 | 万元 | 554156.51 | 397023.7 |
| | 普惠小微企业贷款余额(两增两控) | 万元 | 379281.24 | 272768.8 |
| 社会指标 | 员工总数 | 人 | 1105 | 965 |
| | 劳动合同签订率 | % | 100.00 | 100.00 |
| | 社会保险覆盖率 | % | 100.00 | 100.00 |
| | 新员工数 | 人 | 192 | 91 |
| | 女性员工数 | 人 | 553 | 485 |
| | 男女员工比例 | % | 99.82 | 98.97 |
| | 女性管理者比例/女性管理者比例 (不含总行部门团队长、分支行除行长外其他人员) | % | 3.53 | 3.83 |
| | 少数民族 | 人 | 80 | 63 |
| | 本科及以上学历 | 人 | 1056 | 912 |
| | 培训经费支出 | 万元 | 237.55 | 342.82 |
| | 投诉处理笔数 | 笔 | 70 | 63 |
| | 客户申诉按时处理率 | % | 100 | 100 |
| | 营业网点 | 个 | 33 | 26 |
| | 新增营业网点 | 个 | 7 | 1 |
| | 自助设备 | 个 | 88 | 89 |
| 环境指标 | 绿债项目 | 个 | 1 | 0 |
| | 绿色贷款余额 | 万元 | 94325.50 | 13407.45 |
| | 绿色贷款户数 | 户 | 29 | 12 |
| | 总行办公用水消耗量 | 吨 | 28738 | 25603 |
| | 总行A4纸费用 | 元 | 69403 | 79785 |
| | 总行A4复印纸采购量 | 包 | 2570 | 2955 |
| | 分支行视频设备覆盖率 | % | 75 | 75 |
| | 组织视频会议次数 | 次 | 113 | 116 |
| 手机银行交易规模 | 万元 | 1714163 | 1241355 | |

荣誉奖项

获评
2020-2021年度卓越成长性银行

获评
第四届“铁马”知名品牌中小银行奖

获评
中国地方金融十佳科技创新银行

获评
2020年度CIPS产品创新合作杰出机构

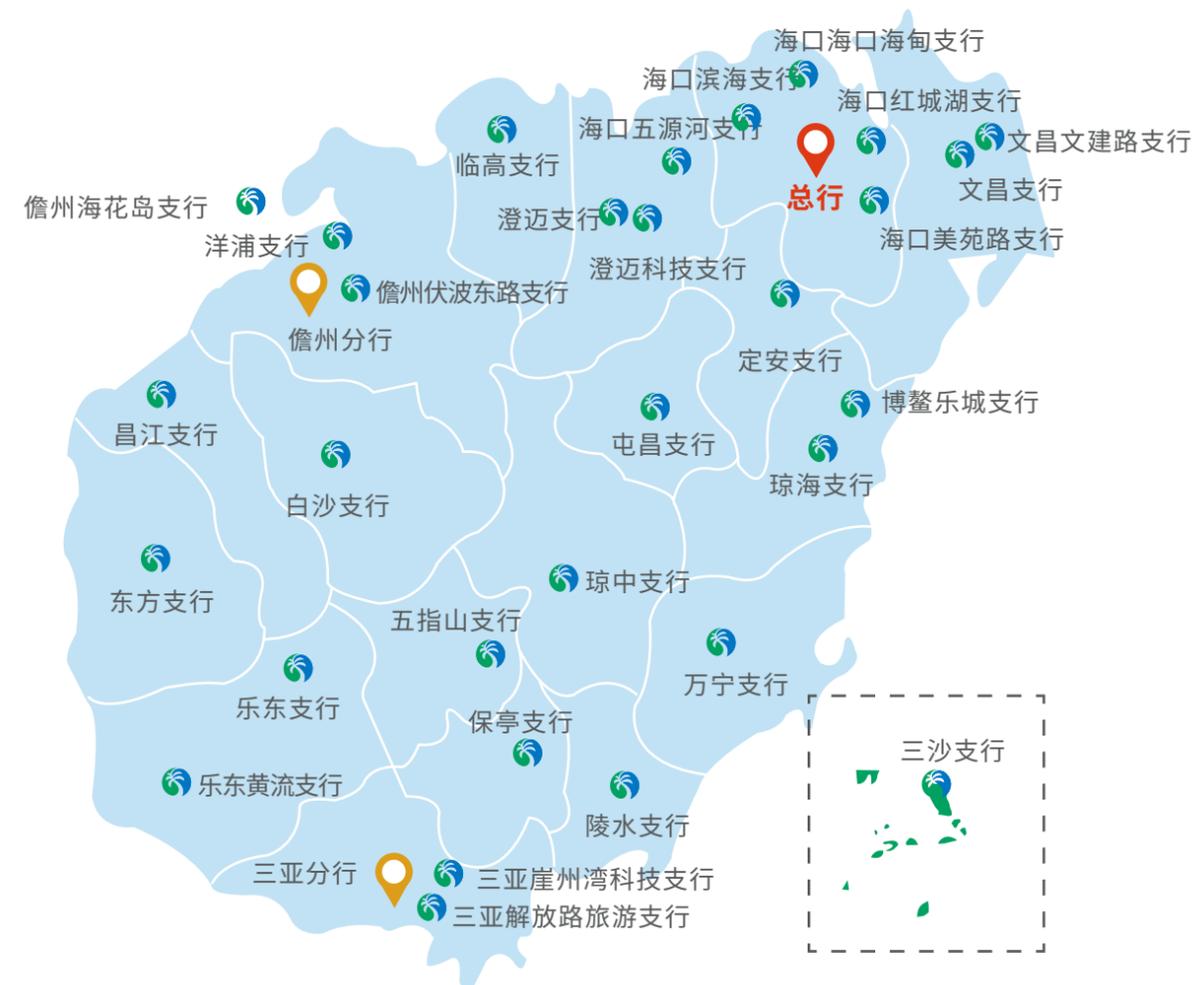
获评
2020年度银行业理财登记工作优秀银行奖

获评
口碑海南·金融榜——“金口碑”银行窗口称号

获评
中国人民银行清算总中心“电证及福费廷业务突破创新奖”

获评
庆祝中国共产党成立100周年保密宣教作品征集活动
公益宣传片类一等奖
《觅密之眼》

分支机构布局



社会责任治理

#

社会责任理念
责任治理体系
利益相关方沟通
实质性议题分析

愿景:根植海南、辐射全国、接轨国际,建成一流的特色精品银行。

使命:服务客户,携手并进共圆梦想;增益社会,联袂地方共创繁荣;回报股东,同舟共济共铸辉煌;泽惠员工,同甘共苦共享成功。

核心价值观:海纳百川,至诚行远

服务理念:更懂海南人,更系海南情

战略目标:打造客户认同高、国际化程度强、经营质效好、风险把控稳的自贸港综合金融服务商

工作作风:马上就办,办就办好

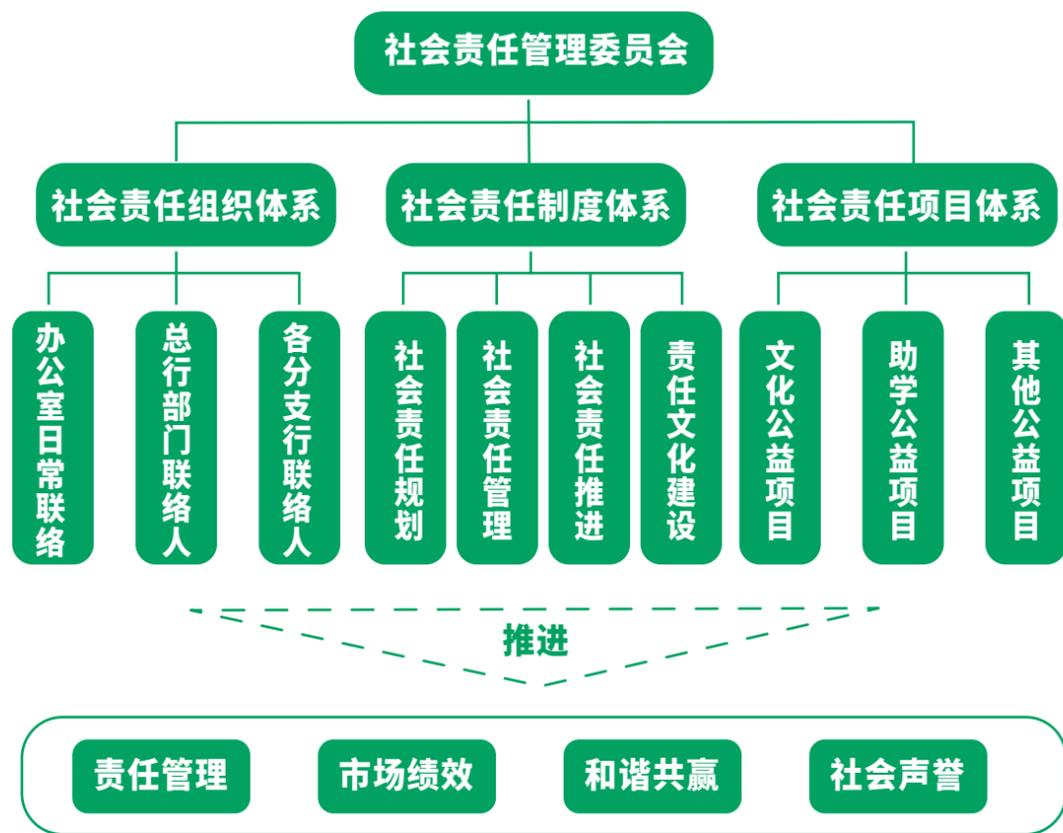
企业文化要素:家园文化、风险文化、合规文化、清廉文化等

金融责任体系:分享、创造、成长



本行建立以“**凝聚金融力量**”为核心,以“**稳健金融、绿色金融、普惠金融**”为基础,以“创造、成长、分享”为途径的金融责任体系,在推动自身发展的同时,推进“责任管理、市场绩效、和谐共赢、社会声誉”责任目标的实现。

本行企业社会责任工作由董事会统筹，在高级管理层的领导下，由社会责任管理委员会负责推进和实施，总行各部门及分支行相互配合、共同推进。本行坚持将履行社会责任与全行经营发展紧密结合，将社会责任融入到发展战略、治理结构、企业文化和业务流程中，在信贷政策制定、客户群体遴选、金融产品设计等过程中嵌入本行社会责任管理的理念和原则。



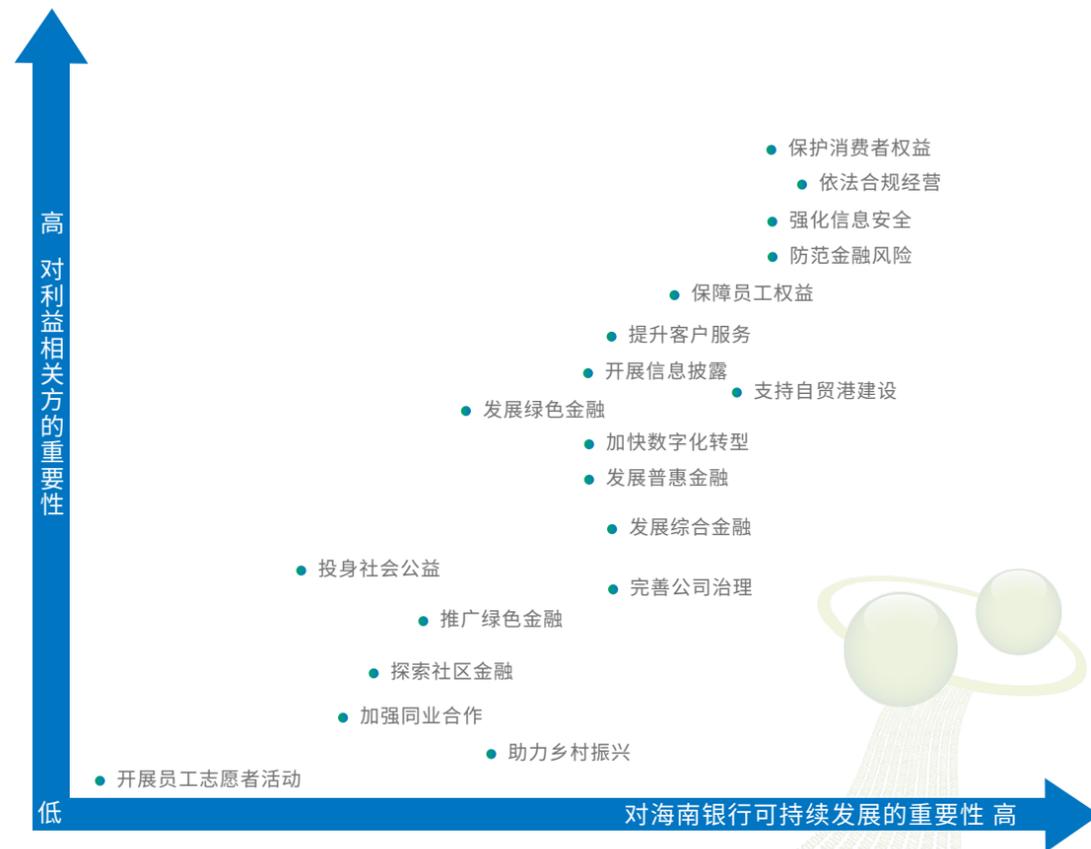
社会责任管理架构

为了解利益相关方的期望和诉求，本行在日常工作中与利益相关方建立多种沟通渠道，并逐步形成常态化沟通机制，通过会议、报告等多种形式加强与重要利益相关方的沟通，提高本行社会责任治理的能力和水平。

| 相关利益方 | 期望 | 沟通方式 | 回应措施 |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 股东 | <ul style="list-style-type: none"> 稳定回报 资本增值 经营状况透明 持续稳健经营 | 股东大会、信息披露、股东调研等 | 完善公司治理、制定发展规划、及时披露信息、加强股东关系管理 |
| 客户 | <ul style="list-style-type: none"> 提高服务品质和效率 提供丰富的金融产品 保障信息和资金安全 拓宽服务渠道 保护消费者权益 | 网点服务、在线服务、客服热线、营销活动、问卷调查、对接会、金融教育等 | 加强产品服务创新、保护消费者权益、推进网点建设、普及金融知识、探索场景金融 |
| 员工 | <ul style="list-style-type: none"> 完善的权益保障 良好的职业发展 满意的薪酬服务 丰富的业余活动 | 工会、职工代表大会、座谈会、“合理化”建议征集岗位培训、慰问走访等 | 保障员工权益、完善薪酬和晋升机制、多渠道收集员工建议、健全培训体系、畅通职业发展通道、组织建设员工之家、提升员工关怀 |
| 政府 | <ul style="list-style-type: none"> 服务实体经济 依法纳税 促进就业 促进民生改善 | 政策文件及指引、日常调研和沟通、政银企对接活动 | 依法合规经营、贯彻国家政策主动纳税、提供就业机会、发展普惠金融、支持区域发展改善营商环境、推动乡村振兴、加大科技赋能、坚持党建引领 |
| 监管机构 | <ul style="list-style-type: none"> 符合监管要求 维护金融稳定 承担社会责任 | 监管政策、监管检查、工作汇报、上报监管数据等 | 加强内控管理、助力乡村振兴、防范金融风险 |
| 合作伙伴 | <ul style="list-style-type: none"> 公平采购 诚信互利 | 谈判、会议、业务交流、合作项目、合同协议等 | 建立采购管理制度、加强业务合作、加强同业合作 |
| 社区 | <ul style="list-style-type: none"> 提升社区福利 组织公益活动 | 党建共建、金融知识普及、慈善公益活动等 | 倡导员工投身社会公益、捐资助学、组织开展公益活动 |
| 环境 | <ul style="list-style-type: none"> 低碳环保 可持续发展 | 环境信息披露、绿色公益活动等 | 发展绿色金融、推广绿色运营、坚持绿色公益 |
| 媒体 | <ul style="list-style-type: none"> 获取新闻线索 正常采访报道 | 媒体开放日、各类发布会、媒体采访活动等 | 举办媒体开放日、组织媒体采访、向公众发布信息 |

实质性议题分析

本行深入了解、积极回应各利益相关方的期望和要求，聚焦国家宏观政策、本行战略重点、社会热点等，提炼相关议题，创造最大化的经济、环境和社会综合价值。



党建引领



本行始终将政治建设摆在首位，全面加强党的建设。2021年，是中国共产党成立100周年，本行立足百年党史新起点，组织开展了一系列特色活动，为建党100周年交上一份亮丽的海南银行答卷。2021年内，本行以《中国共产党国有企业基层组织工作条例》为基本遵循，按照“1234”党建工作基本思路，统筹推进党史学习教育、作风整顿建设年、“查堵点、破难题、促发展”活动三项工作有机衔接，采取“四学”模式，开展习近平总书记“七一”重要讲话精神专题学习 50 余次，专题研讨30余次。

1 严格履行“一岗双责”

2 充分发挥党支部战斗堡垒和共产党员先锋模范“两个作用”



3 突出抓好“三会一课”等党内组织生活制度

4 营造“比学赶超”四种氛围

01

2021年3月16日，本行召开党史学习教育动员大会，深入学习领会习近平总书记在党史学习教育动员大会上的重要讲话精神，结合实际对全行党史学习教育进行具体部署。



02

2021年4月2日，本行开展党史学习教育“清明祭英烈”活动，深切缅怀为民族独立、人民解放、国家富强、人民幸福英勇献身的革命先烈，从党的百年伟大奋斗历程中汲取继续前进的智慧和力量，进一步坚定高质量发展、争创一流业绩的理想信念。



03

2021年5月20日，本行召开基层党建工作会议。会上，党委书记、董事长朱德镭作了题为《品读中国共产党人的精神密码 抓实基层党建 推动海南银行高质量发展》的党史学习教育专题党课辅导。



04

2021年6月10日,党委书记、董事长朱德镭率队到母瑞山革命根据地纪念馆,开展党史学习教育现场专题培训,重温琼崖革命斗争史,缅怀革命先烈,坚定理想信念。



05

2021年7月1日,本行组织全体党员收听收看庆祝中国共产党成立100周年大会盛况,聆听习近平总书记发表的重要讲话。



06

2021年7月8日,本行合唱团在海南企业界“建党百年华诞·唱响自贸港奋进之歌”歌咏大赛决赛中荣获一等奖。



09

2021年,依托红色资源开展形式多样主题党日、联学共建、党建共建等活动230余次。

07

2021年9月12日,本行举办“永远跟党走 筑梦新征程”学习贯彻习总书记“七一”重要讲话推进大会。会上,本行党委书记、董事长朱德镭带领全行干部职工认真学习了习近平总书记在庆祝中国共产党成立100周年大会上的讲话,激励全行上下在服务海南经济社会发展大局上主动作为、敢于担当,不断为建设幸福美好新海南、开创自贸港建设新局面贡献海南银行的智慧和力量。

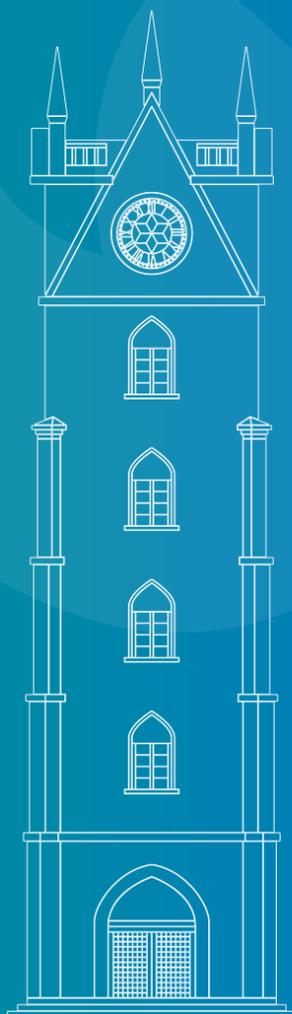


08

2021年11月16日,本行党委理论学习中心组迅速召开会议,传达学习党的十九届六中全会精神和省委七届十一次全体会议精神,研究部署贯彻落实措施,全行各支部通过多种形式掀起学习全会精神的热潮。



经济责任篇



服务实体经济 推动区域发展
 践行普惠金融 惠及民生大众
 探索数字化转型 增强科技赋能

本行坚守金融初心，深耕海南本土，把服务海南自贸港建设和地方实体经济发展作为根本出发点，积极融入海南经济发展大局。出台《关于助力海南自贸港重点领域发展 提升金融服务企业发展质量的实施意见》，围绕服务市县经济、实体经济和贸易投资自由便利发力，加大市场拓展力度，不断提升服务海南自贸港建设能力。

服务实体经济 推动区域发展

融入地方经济

编制市县综合金融服务方案

选取业务骨干，组建专业团队，服务地方政府，围绕市县地方债发行、基础设施建设、民生工程、平台公司转型等需求，结合市县产业特色和发展实际，采取“一县一策”的方式，为19个市县编制综合金融服务方案。

2021年9月24日，本行与五指山市人民政府签署全面战略合作协议，将在重点产业发展、乡村振兴、普惠金融等领域开展全方位、深层次合作。



创新市县政府、国有企业融资新模式

通过发债等多种方式帮助市属国企及市场主体拓宽资金来源。

2018年以来牵头服务省本级和14个市县发行地方政府专项债 **60**支 募资 **270.3**亿元

其中，2021年牵头服务发行地方债 **25**支 募资 **70.9**亿元

积极助力市县平台公司转型

2021年,为11个市县出具平台整合方案。通过“平台整合+非标融资”为美丽乡村建设开创融资新渠道。

围绕重点行业、重点园区发力

建立长效机制

全面落实《关于服务自贸港发展支持重点园区 重点项目建设的指导意见》,为重点园区、重点项目制定专项配套保障措施,成立“重点园区和重点项目”支持保障小组,构建“一站到底、总分联动、限时办结”立体式金融服务体系,提出中长期目标、发展思路、开展策略、专项优惠政策等。

定制服务方案

采取“一园一策”、“一企一策”的方式,结合11个重点园区主打特色产业,为重点园区量身定制方案,为园区平台公司及入园企业定制灵活高效的专项金融服务方案。

加大对重点园区、重点项目的信贷投放力度。2021年全年重点园区、重点项目信贷投放余额112亿元。



扩大服务范围

将营业网点开设在园区所在地,为园区平台公司及入园企业提供更便捷更贴心的金融服务,不断扩大服务范围。目前,已在洋浦经济开发区、三亚崖州湾科技城、博鳌乐城国际医疗旅游先行区、澄迈生态软件园开设重点园区支行,园区综合金融服务能力持续提升。

推进全面合作

持续推进与园区的全面合作,已与5个重点园区签订合作协议,对8个重点园区平台公司授信。



促进投融资便利

本行出台海南银行支持自贸港跨境贸易金融服务措施二十一条,支持海南自贸港跨境贸易快速发展。通过优化CIPS收发器、简化业务流程等方式服务外贸企业跨境人民币结算需求,推动全行跨境人民币业务发展,2021年办理跨境人民币收支业务14.12亿元。



上线出口信用证审单业务

为客户提供审单、寄单、催收、收汇等一系列出口单证结算服务，进一步健全国际单证业务种类。

落地NRA账户结算业务

本行将国际业务服务范围由境内机构延伸至境外机构。截至2021年底，已完成4.7亿元人民币的NRA账户结算业务。

上线“新型国际贸易综合服务平台”

2021年4月，成功办理首笔金额1000万美元的线上汇入汇款业务，成为海南首家成功对接该平台的金融机构。

开办代理同业开证业务

本行接受同业委托开立首笔1亿元国内信用证，完成信用证业务从被代理到代理的重大突破，进一步丰富产品体系、拓宽中收来源。

案例

国际业务基础服务下沉分支行，服务更加便利。儋州分行、洋浦支行获批即期结售汇业务资质，为某林场集团上游企业办理首笔境内贸易融资资产跨境转让业务，实现人民币跨境双向流动，有效降低企业融资成本。

通过全品类的国际结算与融资产品及“一企一策”的服务模式，已为江东新区企业办理新型离岸国际贸易业务5.56亿美元；为洋浦经济开发区企业办理国际结算7.06亿美元、贸易融资人民币2.44亿元；为免税品行业办理跨境人民币9.3亿元。

简化跨境人民币业务流程，成功落地8000万元免开专户免登记的人民币资本金境内再投资业务。

构建综合金融产品体系

本行贴近本土企业和群众，致力于打造最短决策链，大力推进渠道下沉、产品下沉、服务下沉、授权下沉，快速贴切地针对海南各类需求创新金融产品，使服务能够随需而变、应势而为，致力于多维度全方面构建综合金融服务体系。



价值定位

VALUE PROPOSITION



打造客户认同高、国际化程度强、经营质效好、风险把控稳的自贸港综合金融服务商。

“十四五”期间 战略发展目标

DEVELOPMENT GOALS



成为一家监管评级优良、公司治理规范、综合化经营、有社会责任担当的一流精品银行。

产品设计

PRODUCT DESIGN



针对基础设施建设、产业转型升级、科技创新和人才引进等方面的金融需求，将围绕“信贷融资服务”“投行与同业服务”“跨境金融服务”“结算与现金管理服务”“机构金融服务”和“个人金融服务”六大领域，打造特色化金融产品体系。

服务模式

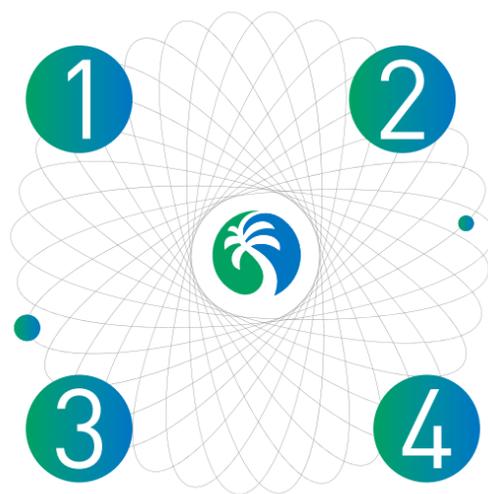
SERVICE PATTERN



构建“一站到位、专门热线、限时办结”金融服务体系。目前，产品和服务覆盖对公、普惠、个人、国际、投资银行、金融市场等领域，可以提供定制化综合金融服务方案。

服务重点园区运营公司方面

推出土地整理贷款、项目前期融资贷款、北金所债权融资计划等特色产品，满足园区土地平整、基础设施与保障房建设需求。如土地整治贷款，解决市县土地整理项目融资需求；项目前期融资贷款，解决项目筹备阶段采购原材料的资金需求；北金所债权融资计划，解决客户大额、灵活用途的资金需求。



服务小微企业方面

推出园企贷、票信通、税务贷、海知贷、快押贷、订单贷、保仓贷等特色产品，小微企业可以基于政府采购订单、应收账款、纳税信用、知识产权等进行融资。如园企贷，充分利用园区扶贫资金作为还款来源的融资产品；票信通，供应链金融的专项融资产品；税务贷，基于小微企业纳税信用的融资产品；政府采购贷，政府采购订单的专项融资产品；应收账款质押贷，有效盘活应收账款的融资产品。

服务工商企业方面

推出法人房产按揭、商票保贴、到货保理、法人账户透支、跨境融资等特色产品，满足企业购置办公用房、供应链管理、贸易融资需求。如法人房产按揭，解决公司客户购置厂房、办公楼的资金需求；商票保贴，依托核心企业信用，解决供应商的融资问题；到货保理，解决央企、国企无法对账付款进行盖章确权问题；法人账户透支，解决企业临时性支付结算资金需求。

服务人才方面

推出天涯英才卡产品、“闪e贷”系列消费贷款产品，为人才的吃住行游购娱提供全方位金融服务。如“闪e贷”，为高层次人才及符合条件的客户核定的线上循环信用消费贷款；天涯英才卡，本行与省人才发展局联合发行，旨在为高层次人才提供专业优质的金融服务。本行首年开办代销基金，为投资者提供更合理、更专业的建议，提供具有专业化的投资理财服务；定制拆迁客户群体专属存款产品，助力“十四五”规划和市区城中村改造工程。



案例

根据海南自贸港发展实际进程，本行联合海口市知识产权局、市金融控股有限公司、市融资担保公司，特别研发特色产品“海知贷”。该产品以海口市知识产权局3000万元财政资金作为知识产权质押贷款风险补偿基金，以知识产权质押作为融资担保，利用知识产权的无形资产补充企业流动资金，盘活小微企业无形资产，有效解决高新技术企业弱资产、融资难的突出矛盾，是政府专项风险基金、担保公司、银行深入合作的新模式。

2021年9月17日，海南银行首笔“海知贷”业务成功落地，通过风险补偿基金加担保公司担保的方式，为海南某医药公司企业授信200万元，帮助其解决扩大经营、新增融资的需求，助力企业成长壮大。



践行普惠金融 惠及民生大众

发展普惠金融

加大普惠信贷投放

制定《提升普惠金融服务能力 助力自贸港建设指导意见》，建立普惠专职审批人团队、开设绿色审批通道。截至2021年底，小微贷款余额55.42亿元，惠及全省19个市县的1600余户小微企业。

强化长效机制建设

修订印发《海南银行股份有限公司小微业务授信尽职免责管理办法》，合理界定本行小微业务授信风险责任，明确尽职管理要求，规范免责认定程序，持续完善“敢贷、愿贷、能贷、会贷”机制，努力实现小微企业贷款“增量、提质、降价、扩面”，促进小微业务健康稳定发展，持续开展普惠金融。

对民营小微一视同仁

出台《海南银行股份有限公司关于为民营企业小微企业提供高质量金融服务的指导意见》，对民营企业、小微企业贯彻四个“一视同仁”，在信贷政策、服务效率、激励约束、产品创新上一视同仁；努力实现五个“能力提升”，持续提升综合服务、精打细算、风险管控、资源保障、考核管理能力；做好五个“工作落实”，确保专职队伍建设到位，产品服务创新落实到位，企业减免收费落实到位，资源配置保障落实到位，内部考核激励落实到位。

热带高效农业方面

服务三农，践行普惠金融社会职责，研发渔船贷、青雁贷、惠农贷、槟榔贷等特色产品为各涉农主体提供融资服务。

高新技术产业方面

针对省内高新技术产业行业拥有知识产权或评定为高新技术企业的小微企业客户，研发知识产权质押贷款、海知贷、金保贷、政府平台合作贷等特色产品提供融资服务。

重点园区方面

针对全省11大重点产业园区内优质小微企业客户群体，通过园企贷、订单贷等特色产品，提供专业化金融服务。

重点项目方面

针对自贸港重点项目，特别是基础设施建设及民生保障类项目，重点服务项目产业链客户，研发基建供应链相关产品提供金融支持。

特定产业方面

与政府职能部门建立合作关系，利用风险补偿基金等政府资源，采取“一行一策”，根据市场需求，为指定群体、指定行业推出了“金保贷”“大秦房抵贷”等特色产品，提高产品的灵活性和适用性，进一步贴近市场需求。11月26日，上线“云普惠税e贷”业务，利用政府大数据资源优势，切实解决小微企业融资需求。



案例

为满足小微企业融资需求，缓解企业资金压力，本行通过供应链金融，创新推出“票信通”商票质押贷款业务，采用极简授信模式，审批高效。本行为核心企业提供专项商票业务额度，核心企业对产业链上企业签发电子商票，持票企业凭商票在本行办理商票质押贷款、贴现，加速资金周转。2021年全年，“票信通”业务累计新增投放近亿元，为近70户小微企业解决了融资难题。

8月11日，三沙支行成功办理海南银行首笔“票信通”商票质押贷款业务，贷款金额200万元，从客户交齐授信材料到完成放款，用时仅2个工作日。

助力乡村振兴



本行党委书记、董事长朱德镛率队赴五指山调研百香果基地、兰花基地。

多策并举持续巩固定点帮扶村脱贫成果

截至2021年年末，已累计投入26.4万元，其中用于产业发展15.5万元，改造村容村貌3.3万，讲党史感党恩送温暖教育帮扶7.6万元。与农业科技公司合作改建百香果基地，优化生猪示范养殖场，成立种养殖合作社2个，带动脱贫人口88人，召开村民大会5次，参与达600人次，开展实用技术培训6期，共计300人次，组织劳动力转移15人。



创新涉农金融产品

利用政府风险补偿和担保公司放大融资倍数，不断提高支农金融服务能力，

普惠型涉农贷款余额 **7.76** 亿元 比年初新增 **3.16** 亿元 同比增长 **69%**



提供长期资金支持

通过政府专项债、乡村振兴票据、产业基金等模式提供长期资金，满足乡村振兴项目融资需求。



精准派驻助力乡村振兴

积极响应省委省政府号召，选派6名优秀干部员工参加省派乡村振兴工作队赴琼海、五指山，深入一线开展乡村振兴工作。



积极转变支持方式

持续巩固五指山通什镇什会村229名已脱贫人口“两不愁三保障”脱贫成果。以产业促发展，从输血式向造血式转变，成立种养殖合作社2个，开展蝴蝶养殖技术培训、槟榔施肥管理及病虫害防治技术培训等实用技术培训6期，投入产业帮扶资金15.5万元。开展“扶志”“扶智”工作，引文化入乡村，让文化振兴乡村，增强村民文化素养。

本行选派的省乡村工作队深造村第一书记协助举办书法家深造村国学讲座



探索数字化转型 增强科技赋能

本行积极探索数字化、场景化、智能化转型，加快网点升级、智能运营、系统建设、场景建设、产品创新。



建设中的海口金龙路支行(效果图)

探索场景金融模式

为物业提供社区管理综合解决方案，设计业主开卡权益，建立银行、物业公司、小区业主、平台公司四方共赢的商业模式。已与244个社区达成合作意向，新增15家智慧物业落地案例。

成功开发手机贷场景式消费金融产品。

率先试点数字人民币应用

建设数字人民币运营体系，上线个人钱包、对公钱包功能，服务三亚崖州湾科技城、澄迈生态软件园、三亚“菜篮子”等重点园区与民生场景，是海南省内首家成功接入数字人民币的法人银行机构。

全面实行对公开户业务线上预约流程

实现微信小程序等多渠道预约开户，是全省首家实现“一网通办”企业预约开户的地方法人银行，企业开户等待时间缩短30%-40%。

构建线上金融服务体系

积极促进电子渠道业务转型，推动服务理念由客户到用户的转变，组织升级手机银行、微信小程序客户体系，实现了用户手机号注册登陆、自助开通II、III类电子账户等功能。对同业客户运营激活手段进行深入调研，提出本行电子渠道客户转化、激活的运营基础工具架构建设方案，并实现了满减券和椰小豆权益等客户运营基础工具的上线；积极参与服务海南自贸港金融建设工作，实现NRA账户、即期结售汇、跨境汇款和信用证预开立等功能线上化，进一步深化本行国际业务办理渠道，有效提升国际业务办理的时效性和便利性。

试点小微企业简易开户服务

实现1天内完成开户并启用首付款功能，是全省首批小微企业简易开户服务试点银行。

环境责任篇



发展绿色金融 推进高质量发展
聚焦环境保护 坚持绿色运营

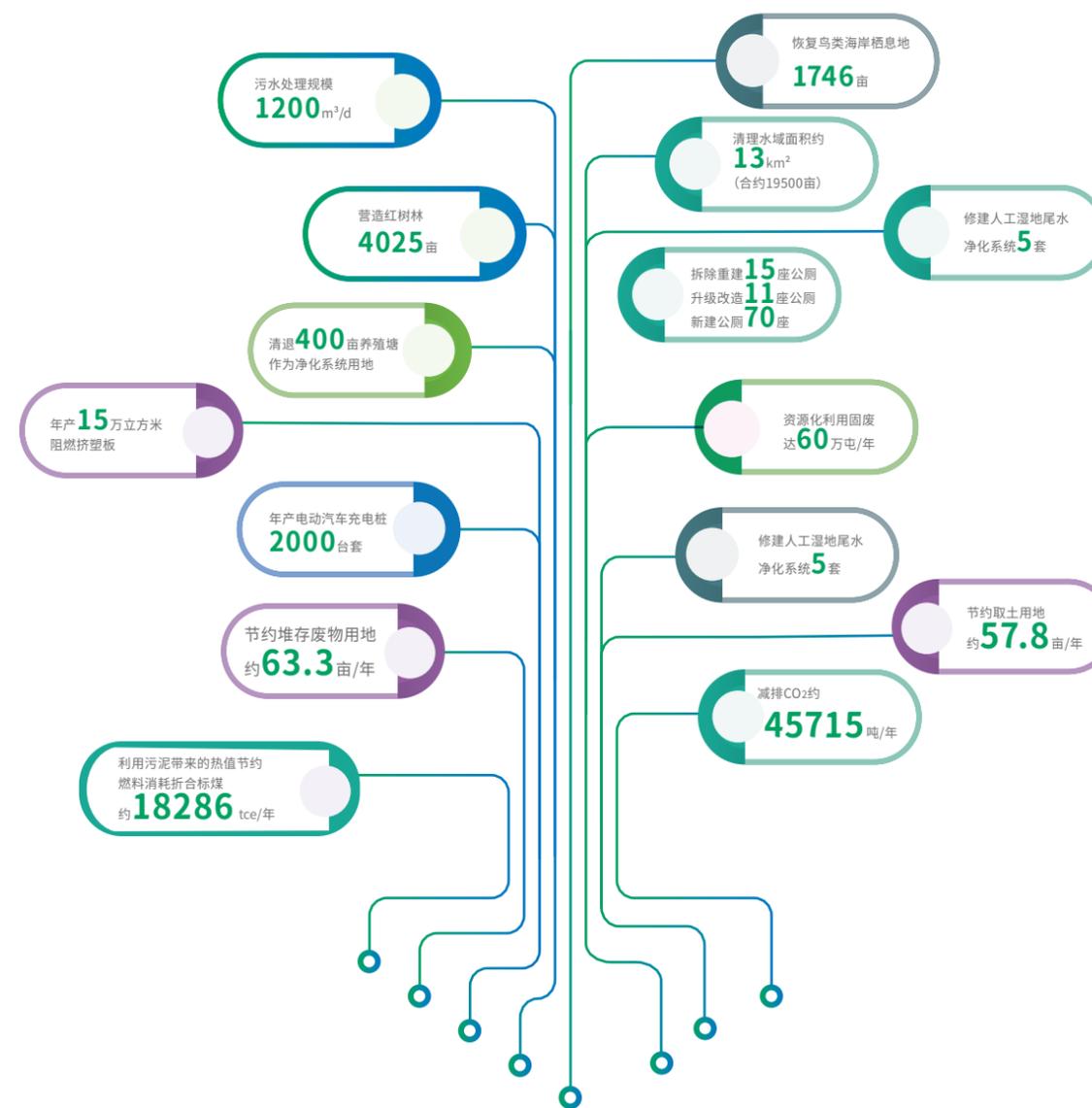


发展绿色金融 推进高质量发展

2021年是“十四五”规划的开局之年，“碳达峰、碳中和”目标被纳入我国“十四五”规划及2035年远景目标。发展绿色金融，是实现“碳达峰、碳中和”的重要途径，是实现金融业高质量发展的必然选择。本行坚持理念先行，将绿色信贷提高到战略高度进行工作部署，完善绿色金融顶层设计，坚决将绿色发展理念贯穿于全行经营管理之中，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持。

截至**2021**年底累计投放绿色项目贷款**60笔** 涉及 **节能环保产业** **清洁生产产业** **生态环境产业等绿色产业项目**

经初步估算所产生的环境效益为：



环境责任篇

出台战略指引

印发《海南银行股份有限公司绿色信贷发展战略规划(2020-2022年)》，制定绿色信贷年度及中长期发展目标，明确工作实施组织架构，详细规定系统建设、具体行业策略等多方面内容，重点支持生态保护、清洁能源、节能环保、碳中和、循环经济、污染治理、资源综合利用等绿色经济领域。

开辟绿色通道

对绿色信贷项目开设绿色通道、专用额度和优先投放，安排专人优先审查，提高业务处理时效。

发行绿色债券

成功发行两期“海南自贸港建设主题绿色金融债券”共10亿元，是全国首支在上海清算所登记的商业银行绿色金融债。募集资金全部用于《绿色债券支持项目目录》规定的绿色产业项目。

聚焦环境保护 坚持绿色运营

 **2021年**内，本行持续倡导低碳化办公，
新上线OA办公系统工作流程**27**条，优化工作流程**69**条，提升办公效能，减少办公用纸。
2021年，总行A4纸使用量同比下降**13%**。

本行把监督节约粮食、制止餐饮浪费行为作为重要任务，倡导“光盘行动”，在食堂醒目位置张贴节约标识，带动员工珍惜粮食、按需取菜。

本行举行“小善大爱”公益义卖快闪市集活动，得到员工踊跃参与，募集近600件爱心义卖物品，将绿色低碳生活理念融入工作生活之中。本行在建的“海南银行总部大楼项目”建筑设计采用了“滨海城市客厅”和“多维度花园办公”理念，并严格按照《绿色建筑评价标准》(GB/T50378-2019)、《绿色建筑评价标准技术细则2019》国家规范进行设计，达到国家绿色建筑“绿建二星”标准。为有效提高本项目的绿色建筑标准，项目设计从隔热保温、降噪节能、安全警示、绿色环保等多方面采取措施。

社会责任篇



依法合规经营 维护客户权益
提升服务品质 优化客户体验
弘扬家园文化 帮助员工成长
抗击新冠疫情 助力复工复产
践行慈善公益 倾力回馈社会



本行始终牢记初心与使命，立足本土，将履行社会责任作为担当，打造“您身边的贴心好银行”品牌。以客户为中心优化服务价值，重视人才建设打造家园文化，搭建公益平台真情回馈社会。

依法合规经营 维护客户权益

全面防控风险

流动性风险管理

本行从多方面加强流动性风险管理，整体流动性风险保持稳定可控。

操作风险管理

本行认真按照监管机构要求加强操作风险管理，为业务安全、稳健、高效、持续运行提供基本保障。报告期内，操作风险管理机制不断完善。

洗钱和恐怖融资风险管理

报告期内，本行参加监管组织和自行组织部署累计10次反洗钱宣传活动，宣传主体覆盖学生、农民和老年人等人群、普通社会公众等，通过进学校、进农村、进社区、进企业、进商圈，线上线下同步宣传，由点及面，由内到外，有效推动反洗钱宣传工作深入开展，进一步普及反洗钱知识，达到了良好的反洗钱宣传效果。

本行与公安机关持续交流，深入合作，在预防、打击经济秩序犯罪中提供必要支持和帮助，积极践行维护金融稳定的社会责任，为海南省打击经济犯罪作出突出贡献，收到来自海南省公安厅的感谢函。



本行收到来自海南省公安厅的感谢函

金融知识进课堂——走进陵水思源实验初级中学

信用风险管理

本行持续完善前中后台三道防线体系，从制度和流程上进一步进行规范；把握海南自贸港建设的发展机遇，推进重点园区、重点项目以及重点业务的发展；积极响应国家和监管部门对疫情影响客户的纾困举措，帮扶受困客户渡过难关；强化信用风险监测和处置，抓深资产保全经营，提高不良处置效率。

内审监督

本行设立相对独立和垂直管理的内部审计机构，作为风险管理和控制的第三道防线，独立履行审计监督和评价职能。向董事会负责并报告工作，接受监事会的监督和指导，接受审计与关联交易管理委员会的检查、监督和评价。全面负责审查评价并督促改善本行经营活动、风险管理、内控合规和公司治理效果。

加强清廉金融文化建设

本行从严从实抓好清廉金融文化建设工作，2021年内，推动清廉金融文化建设向基层延伸，组织签订《党风廉政建设责任书》《领导人员廉洁自律承诺书》；建立健全清廉金融文化建设联席会议制度，构建部门间配置科学、权责协同、运行高效的联合监督体制；2021年内，与信贷客户、集中采购供应商签订《清廉诚信伙伴协议书》近5000份，共配备金融服务社会监督员51名，通过电话回访、现场拜访等方式回访超200次，收到金融服务社会监督员意见及建议50余条。向采购供应商发出《廉洁从业意见函》；加强员工异常行为排查，重点关注“八小时以外”思想动态，做好疫情防控监督，推进政治巡查持续深入，努力构建清廉金融文化强大的监督合力；组织开展“党史学习教育暨作风纪律建设专题讲座”“清廉金融文化讲座”和“意识形态”专题辅导讲座、领导干部集体廉政谈话会、廉洁教育专题课等；组织中层及以上领导人员及各单位“一把手”的家属到省反腐倡廉警示教育基地接受教育；推出“清廉金融文化”日签；在全行征集清廉金融文化创作作品，3件被省银行业协会选中参加画展。



省银行业协会清廉金融画展展出3件本行作品

“内控合规管理建设年”活动

2021年,本行扎实开展“内控合规管理建设年”活动,实施“四个一”:召开一次宣导推动会议、举办一场专题培训、开展一次警示教育、组建一支合规员队伍。重点组织对10大类排查要点、90个排查细项进行自查自纠,内控合规管理全面推进、整体提升。

保护消费者合法权益

完善投诉机制

为切实做好客户服务工作,本行明确了投诉处理流程与响应机制,结合日常金融消费者反馈情况,适时修订《海南银行股份有限公司消费者权益保护投诉处理管理办法》,更好地服务消费者,为消费者解决疑问。同时,要求涉及消费者投诉必须严格遵循首问负责、耐心倾听、如实记录、及时处理、妥善安抚、总结完善等原则,要求各级机构受理投诉均应做到有登记、有处理、有回复、有分析、有调查、有总结、有档案记录,以高效快速为基本要求,以客户满意为根本出发点。日常工作中按期下发全行投诉分析,要求各营业机构对照学习,共同提升消费者权益保护能力。



本行客服中心

四维案件防控机制建设

2021年,本行制定了四维案件防控工作机制,一是强化案防培训教育,结合“内控合规管理建设年”活动,开展专题培训4次,并对7家分支行送教上门,切实提升全行员工案件风险防控意识;二是深入开展案防排查,督促各单位承担案防排查主体责任,加强对重点业务环节以及重要岗位人员的管控;三是推动落实联合检查,成立联合检查组开展常态“飞行检查”,开展6次部门联合检查;四是拓宽案防工作渠道,整合兼职合规员队伍,兼职合规员48人,通过专题培训和压实责任,促进各单位严守风险底线,保障各项业务健康有序发展。报告期内保持零案件。

保障客户信息和资金安全

2021年9月,本行通过外部专业认证机构的认证评定,并于11月成功取得信息安全管理体系(GB/T 22080-2016 idt ISO/IEC 27001:2013)再认证及信息技术服务管理体系(ISO/IEC 20000-1:2018)升版认证证书。本行具备可靠的信息安全监控、管理与防护能力,以及为客户提供高质量、高水平的信息技术服务能力。

按照《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》和《民法典》相关要求,本行及时修订《海南银行股份有限公司个人金融信息保护管理办法》,新增在消费者个人金融信息收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等方面的工作要求;修订《海南银行股份有限公司短信业务管理办法》,进一步规范客户信息管理;认真落实《客户信息保密承诺书》签订工作,明确客户信息安全与隐私保护内容;通过微信公众号等渠道深入解读法律法规,普及个人信息保护知识,提升员工及客户信息保护意识。

普及金融知识

组织开展“3·15金融消费者权益日”“普及金融知识,守住‘钱袋子’”“金融知识进校园”等集中性金融知识普及宣传活动,2021年全行共开展金融知识系列宣教活动300余场,全年累计受众群众量200万余人次。本行荣获海南省银行业协会“2021年普及金融知识万里行先进活动单位”和“2021年海南省‘金融万里行 建功自贸港’ 宣传活动最佳组织奖”称号。



金融知识宣传受众量达**200**万余人次

被海南省银行业协会评为**2021年普及金融知识万里行先进活动单位**

2021年海南省“金融万里行 建功自贸港” 宣传活动最佳组织奖





本行积极组织开展金融知识宣传活动

提升服务品质 优化客户体验

星级网点建设

为全面提升营业网点服务质量,更好服务海南自贸港建设,本行成立星级网点评定小组,通过现场检查、现场测试、现场辅导、调阅录像资料、查验服务档案等方式,对全辖24家分支机构开展星级网点评定及复检工作,报告期内申报四星级网点10家、三星级网点14家。



适老服务提升

2021年,本行制定《提升老年人支付服务便利化程度实施方案》,通过优化网点支付结算业务办理流程,改善移动支付APP体验等措施,提升老年群体支付服务便利化;制定《海南银行股份有限公司老年人办理支付业务服务手册》和《海南银行股份有限公司老年群体办理支付业务应急手册》,组织全辖营业网点开展老年群体服务演练,演练场景包括老年群体不能书写、无法签字、行动不便、突发健康疾病等应急流程,提高突发事件风险处置能力和老年群体无障碍服务水平;开展老年群众金融知识主题宣教活动,增强老年群体对基础金融知识的了解,提升老年群体金融服务体验。

“ 案例 ”

以“关爱老年群体、提升金融体验”为主题，2021年9月24日，本行在海南省托老院开展金融知识宣教活动。活动现场，本行金融讲师采用脱口秀表演等形式，通过讲述身边典型案例，引导老人们提高防范意识、远离金融诈骗。在古筝表演《万泉河水清又清》的乐声中，老人们积极参加金融知识互动有奖问答，现场气氛十分活跃。金融讲师还用通俗易懂的语言为老人们讲解手机银行等智能设备使用和体验。



特殊群体服务提升

结合开展我为群众办实事活动，2021年本行启动“户外劳动者服务站点”创建工作，网点“户外劳动者服务站点”内精心配置了微波炉、饮水机、冰箱、充电器、医药箱、便民箱等各类基础惠民服务设施，为户外劳动者提供临时休息、饮水、热饭、充电等贴心服务，满足了户外劳动者“冷可取暖、热可纳凉、渴可饮水、累可歇脚、急可如厕”的实际需求。



弘扬家园文化 帮助员工成长

 保障员工权益

| 截至2021年12月31日 | | | |
|---------------|-----------------|-------|-------|
| 数据类别 | 项目 | 人数(人) | 比例(%) |
| 员工总数 | | 1105 | 100 |
| 按性别划分 | 男性员工 | 552 | 49.95 |
| | 女性员工 | 553 | 50.05 |
| 按雇佣类型划分 | 合同制员工 | 1105 | 100 |
| | 派遣制员工 | 0 | 0 |
| | 临时工 | 0 | 0 |
| 按年龄组别划分 | 30岁(含30岁)以下员工 | 489 | 44.25 |
| | 31岁至40岁(含40岁)员工 | 450 | 40.72 |
| | 41岁至50岁(含50岁)员工 | 122 | 11.04 |
| | 50岁以上员工 | 44 | 3.98 |
| 按学历划分 | 专科学历员工 | 49 | 4.43 |
| | 本科学历员工 | 858 | 77.65 |
| | 硕士学历员工 | 188 | 17.01 |
| | 博士学历员工 | 10 | 0.91 |
| 具有海外留学经历员工 | | 73 | 6.61 |
| 海南省高层次人才 | | 26 | 2.35 |
| 海南省领军人才 | | 1 | 0.09 |
| 残疾人员工 | | 2 | 0.18 |
| 少数民族员工 | | 80 | 7.24 |
| 社保缴纳员工数 | | 1097 | 99.28 |
| 定期体检员工数 | | 1105 | 100 |
| 近1年发生劳动仲裁次数 | | 0 | 0 |
| 社会招聘员工(21年新增) | | 101 | 10.23 |
| 校园招聘员工(20年新增) | | 91 | 7.15 |

福利保障

本行切实维护职工合法权益,充分发挥“娘家人”作用。一是严格按照国家政策设定法定福利,通过建立企业年金计划的形式,为员工提供养老补充保障,提升员工获得感;二是在参加省总工会职工医疗互助、女职工安康互助的同时,为员工购买补充医疗保险、惠琼保、重疾险、意外险,为员工健康提供充足保障。

人才引进

本行持续开展各类招聘工作,广泛吸收优秀人才。



本行党委委员、副行长吴竞择在自贸港招才引智活动中向线上及线下的求职者推介海南银行

职业晋升

本行通过开展非总行管理干部选聘，有效打通管理与专业序列职务“双向”晋升渠道，为各层级优秀人才提供更多发展机会。

建设家园文化

丰富文化内涵

推动企业文化“内化于心、外化于行、固化于制”，更加注重强调反应的迅捷性、竞争的激烈性、服务的有效性和业绩的量化性，用先进的文化理念充分激发企业内生动力，释放发展活力。围绕“共建、共享”的价值导向，以及员工认同度、忠诚度、成长度、归属感等维度，打造“家园”文化体系。建立统一VI视觉识别体系，编制24期《海南银行人》报，不断丰富文化载体。

素质提升

本行高度重视人才培养工作，以支持业务发展和员工绩效提升为核心，健全培训体系，助力员工成长。报告期内，本行开展新员工培训、社招员工培训、业务技能培训等共计93项，并积极对接中山大学等继续教育中心和深圳前海金融管理学院为今后教育培训工作奠定基础；组织营运上岗资格、授权资格、反假货币等考试17次，参加考试1347人次，获得营运授权、反假货币等相关资质642人次，举办第八届营运业务技能比赛及1期营运条线风险管理能力提升培训班；完善“知鸟”线上培训平台，共计1029人激活“知鸟”云学堂账号，通过该平台组织线上课程参训、线上考试及课程直播等，组织考试次数4355次，在线学习时长1613.96小时。



本行举办第八届营运业务技能比赛

助力员工成长

本行高度重视人才的聚集和培养，将人才资源作为本行重要的战略资源，对外通过市场化的人力招募模式，不断吸引优秀的人才加盟；对内积极扩展内部竞聘渠道，面向员工组织开展多个关键岗位的内部竞聘活动。

关爱员工

本行每年组织全体员工在三甲医院开展体检活动，定期举办健康知识讲座、急救知识专题培训等，设立职工保健室，及时关注和维护员工身体健康；工会及时探望慰问结婚、生育、住院和直系亲属去世的员工；在“三八”妇女节、“六一”儿童节、“八一”建军节、国庆及行庆等节日，举办丰富多样的互动性活动，每月举办员工生日宴；组织建设员工之家，并不断加以完善。



特色活动

本行以内设文体协会为载体，组织各项文体等丰富员工业余生活，不断满足员工精神文化需求。2021年，本行开展“星课堂 心悦读”系列读书活动、银企联谊、春秋游、六一亲子活动、演讲比赛、团队健身等主题活动，丰富员工文化生活。组织海南银行合唱团参加海南企业界“献礼建党百年华诞 唱响自贸港奋进之歌”歌咏比赛，荣获一等奖和优秀组织奖。为庆祝本行6周年行庆，围绕“海南银行日”主题，本行先后举办“家属开放日”“董事长圆桌沙龙”“致2025年海南银行的一封信”等主题活动，切实落地“共建、共享”家园文化理念。



2021年7月25日，本行与海南控股在海口世纪公园球场进行了一场精彩的足球友谊赛。



本行持续开展“星课堂 心悦读”系列读书活动,以多元活动形式,引导员工多读书、读好书、爱读书。



2021年8月29日,本行举办首届家属开放日,迎来30组员工家庭90余人到访总行参观,与朱德镭董事长座谈交流互动,增进家属理解和支持,推动家园文化建设再上新台阶。



2021年11月5日,本行举行董事长圆桌沙龙活动。朱德镭董事长与来自总行各部门、各分支行的80余名青年员工代表共同畅谈“新形势、新愿景、新路径”下海南银行的高质量发展之道。活动现场特别设置了一座“时光邮局”,邀请现场的青年员工们寄语未来。

建立健全防疫制度

本行严格落实上级疫情防控要求,结合实际,制定和出台《海南银行股份有限公司疫情防控工作预案》,2021年发布9次海银防疫令,定期通报疫情防控监督检查情况,使疫情防控有章可循,有据可依。

保障充足防疫物资

2021年库存口罩(含N94、N95)99506个,75%医用酒精100公斤、84消毒液100公斤、测温仪51套、100毫升免洗洗手液1000瓶、500毫升免洗洗手液120瓶、1000毫升免洗洗手液90瓶;发放口罩56746个、75%医用酒精25公斤、84消毒液25公斤、测温仪5套、100毫升免洗洗手液273瓶、500毫升免洗洗手液88瓶。防疫物资的储备和发放为全行防疫工作的顺利开展奠定了基础。

做好食堂用餐管理

疫情期间明确分时、分批用餐方式,加大食堂清扫、消毒频率,确保员工饮食安全,及时联系食品供货商保障疫情期间粮油、食材储备,合理搭配膳食,满足员工饮食需求。

做好人员出入管理

在大楼通道出入口等重要位置张贴地点码、检查健康码,专人进行体温测量,从源头上阻断可能感染人员进入本行区域范围,2021年未发现一例疑似病例和密接人员进入总部办公楼范围。

强化区域消毒措施

对人员密集的电梯厅、扶手、办公室等区域进行定期酒精消毒,利用风扇加强内外部空间通风换气,对总行办公楼清洁消毒防疫情况进行常规和突击检查。

全面落实各项决策部署

新冠疫情爆发以来,本行主动作为,全面落实党中央、国务院、省委省政府及监管部门关于疫情防控的各项决策部署,出台《海南银行关于优化金融服务支持新冠肺炎疫情防控工作 提振市场信心的举措》,制定《关于做好普惠条线疫情防控优化服务工作的通知》,积极发挥金融在疫情防控中的重要作用,解决受疫情影响企业和个人客户的生产经营困难,帮助市场提振信心。

采取“一企一策”进行精准纾困

及时摸排梳理受疫情影响客户情况,采取“一企一策”的形式,针对性制定纾困措施,对因经营周期被迫中断、现金流不足导致难以按计划还款的企业客户,缓收利息、调整还款计划、展期或续贷,助力企业共战疫情,精准帮扶受困企业复工复产。

全力支持防疫医药企业融资

通过增加疫情防控优惠利率贷款额度、给予优惠利率,加大对医药、公共卫生等疫情相关领域融资支持力度,向海药集团、国药控股海南公司、广药晨菲医药有限公司等防疫企业紧急授信4亿元,做好疫情狙击战的金融支持。

开辟7×24小时绿色通道

按照“特事特办、急事急办”的原则,7×24小时为抗疫企业进行金融服务。为疫情防控相关企业开辟绿色通道,项目随到随审,做到“应报必报、应审必审、应批必批、应放必放、应贷尽贷、应展尽展、应批尽批”。



案例

某净水科技实业有限公司是一家专门从事水处理科学技术研究,分离膜技术及产品、家庭净水设备研发、生产、销售和服务的高科技企业。出口全球70个国家和地区,已经成为全球最大的超滤膜生产商。

2021年受疫情影响,该企业下游客户的部分大型商场回款周期变长,且随着业务发展扩大,该企业生产成本逐渐提高,上下游结算模式的变化,导致企业日常经营现金流周转困难。

本行根据企业的经营情况采取“股权质押”等方式,有效解决其抵押物不足值的情况,通过定制化融资方案最终为企业办理小微企业流动资金贷款1000万元用于采购原材料。



案例

某高科实业有限公司成立于2004年,是海南省农业重点龙头企业。先后与海南省农业科学院、中国热带农业科学院、中国科学院、隆平高科等四十多家国内科研院所和大型种业公司建立了长期的合作关系,尤其是在杂交水稻两系不育系繁殖方面掌握领先技术,产品质量高于国家标准,销售量在全国占比较大。

该企业中标陵水黎族自治县粮食储备公司的采购项目,合同项目采购款合计为1000余万元,急需筹措资金完成采购任务,日常经营现金流周转困难。本行采取定制“政府采购贷”等金融产品,以政府采购合同项下现有及未来产生的全部应收账款作抵押,以财政性资金支付款项作为主要还款来源等方式,解决了客户抵押物不足值的情况,通过定制化融资方案为企业发放小微企业流动资金贷款500万元。



减费让利

严格执行“七不准”“四公开”

落实监管有关收费政策,主动免除资信证明费、银行承兑汇票敞口风险管理费等全部涉及小微企业的各项收费,切实降低小微企业、民营企业负担。

更新价格目录持续减费让利

严格按照《关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的通知》规定执行降费标准,自2021年8月9日起本行施行新版《海南银行收费标准》,推出账户服务、转账汇款、票据业务、ATM跨行取现、咨询服务等多项服务收费减免措施,及时更新服务收费价目表,让减费措施真正落实生效。对通过柜面渠道进行的单笔10万元(含)以下的对公跨行转账汇款业务实行9折优惠;个人客户通过ATM进行跨行异地取现手续费统一调整为3.5元/笔。

全渠道公示营造惠企利民氛围

本行充分发挥营业网点宣传优势,采用在显目位置张贴海报、LED屏滚动播放、展示宣传册等多渠道进行公示,并结合运用官方网站等线上渠道主动告知客户各项优惠政策。要求各营业网点及客服中心做好客户告知和解释说明工作,充分保障金融消费者知情权,畅通咨询投诉渠道,妥善处理和解决客户的问题。

有效运用货币政策工具减轻企业压力

有效运用小微企业贷款延期还本付息政策和小微企业信用贷款支持政策两项货币政策工具,减轻小微企业阶段性还本付息压力。

用好支小再贷款、再贴现工具降低融资成本

根据疫情防控常态化的工作总体要求,本行积极加大再贷款、再贴现支持力度,减免资信证明、财务顾问、银行询证函等业务费用,承担信贷押品评估费,持续降低小微企业融资成本,支持企业复工复产。支小再贷款余额21.29亿元,较同期增加6.72亿元。

“ 案例

某出租汽车有限公司成立于2011年，主营业务为道路交通客运，具有较高的专业化、规范化的经营和管理水平。交通管理部门鼓励并引导巡游出租汽车通过兼并、重组等方式实行公司化经营，为顺应行业发展趋势，该企业拟将传统巡游出租车运营逐步拓展为网约车与巡游出租车融合新型经营模式，淘汰到期老旧的燃油汽车并新增采购一批新能源汽车，急需一笔流动资金。

本行积极与该企业对接，运用人行支小再贷款相关优惠政策，制定科学授信方案，为企业授信1000万元的小微企业固定资产贷款，期限3年，第一年利率为“一年期LPR加50个BP”，用于购置新能源汽车。

该笔贷款的发放，产生了良好的环境效益和典型的社会效益。出租汽车行业与大众生活密切相关，为人民群众提供出行服务，为出租车司机提供工作岗位。汽油车更新为新能源车后，每公里成本约0.35元，可明显提高出租车司机的收入，有助于稳就业、促消费。



优化服务

推动网点智能化转型

与交通银行合作建设数字人民币体系，在全辖网点布局全能柜台，引进流程机器人自动化技术，推动网点智能化转型。

试点推出“手机贷”—场景式消费贷款业务

该业务是本行与本地手机及相关电子产品销售商合作，为在销售商处购买手机或其他产品的个人客户提供线上个人消费信用贷款服务。客户可通过本行小程序、手机银行等线上客户服务端，在手机销售现场线上完成开户(II类户)、申请贷款、贷款审批、贷款发放与支付等操作，即贷即用，便利高效，解决了客户申请贷款需要跑银行、提供多项材料的麻烦。

推行异地单位账户上门核实外包业务

有效提升服务效能，降低运营成本。

升级线上服务

本行持续拓宽线上服务渠道，通过网上银行、手机银行、微信银行等线上渠道提供办理账户查询、转账汇款、储蓄存款、投资理财、生活缴费、贷款申请等业务，满足客户7×24小时快速办理金融业务的需求。2021年，本行实现身份证有效期更新、批量跨境汇款和信用证预开立等功能线上化，丰富离柜办理业务种类，减少网点人员聚集，规避交叉感染风险，同时进一步提升客户使用体验。

融合线上+线下服务方式

通过组织开展年夜饭满减、踏青旅游消费满减、手机银行旅游住宿优惠抢购等多项电子渠道营销活动，为客户的日常生活提供更全面的服务。

“ 案例

单位开户优化升级，线上预约轻松办。2021年，本行上线对公开户预约新渠道，实现单位客户通过本行微信小程序、官网、全能柜台多渠道线上预约开户，改变现有对公开户全流程柜面办理的传统模式。



践行慈善公益 倾力回馈社会

本行坚持将自身发展成果与社会共享，致力公益慈善事业，积极为金融服务、敬老助困、生态环保、乡村振兴等公益事业提供公益服务，组织开展系列公益活动与志愿服务，生动表达“更懂海南人、更系海南情”服务理念与“您身边的贴心好银行”品牌口号。

案例:乡村振兴

本行在第一批3名省派乡村振兴工作队员到期后，继续选派4名优秀干部员工作为省派乡村振兴队员，下到市县参与乡村振兴工作，践行“更懂海南人、更系海南情”的服务理念，紧紧依靠本行的金融属性，为乡村振兴提供金融服务。积极做好定点帮扶点什会村的脱贫攻坚巩固工作，开展产业发展、改造村容村貌和教育帮扶，与农业科技公司合作改建百香果基地，优化生猪示范养殖场，成立种养殖合作社2个，带动脱贫人口88人，召开村民大会5次，开展实用技术培训6期、300人次，转移劳动力15人。



案例：“小善大爱”公益义卖快闪市集

2021年12月2日，本行在总行举办海南银行“小善大爱”公益义卖快闪市集，活动共募集近600件爱心义卖物品，募集善款17715.09元，全部款项通过海南省青少年希望基金会定向用于本行乡村振兴定点帮扶对象。





2021年, 本行
开展各类公益活
动、志愿服务

感谢您阅读《海南银行股份有限公司2021年度社会责任报告》,为更好地了解和满足您的期望和诉求,向您和其他利益相关方提供更有价值的信息,进一步完善本行的社会责任工作,提升本行的履职能力和服务水平,我们诚挚期待您对本报告提出意见和建议,选择以下任意方式将评价反馈给我们。

电话:0898-66505978

传真:0898-66505979

邮箱:HN BANK@HN BANKCHINA.COM.CN

地址:海南省海口市龙华区海秀东路31号

邮编:570206

1.您属于以下哪类利益相关方:

股东 客户 员工 政府 监管机构 合作伙伴 社区 环境 媒体

2.您对本报告的总体评价:

不好 一般 较好 很好

3.您对海南银行在经济方面履行社会责任的评价:

不好 一般 较好 很好

4.您对海南银行在环境方面履行社会责任的评价:

不好 一般 较好 很好

5.您对海南银行在社会方面履行社会责任的评价:

不好 一般 较好 很好

6.您认为海南银行是否满足了您的期望和诉求:

否 一般 是

7.您认为本报告是否真实全面反映了海南银行在经济、环境、社会方面的社会责任实践:

否 一般 是

8.您认为本报告的表述是否清晰易懂:

否 一般 是

9.您认为本报告的内容结构和排版设计是否便于阅读:

否 一般 是

10.您对改善和提高海南银行履行社会责任和本报告的其他意见和建议:

感谢您的积极反馈和支持!